

Senhores Corretores de Seguros do Sul do Brasil,

Recebemos dos senhores, em nossa participação no Brasesul, a carta-manifesto endereçada às Seguradoras. Gostaríamos de aproveitar esta oportunidade para parabenizá-los pelo grandioso evento – e, principalmente, para compartilhar as considerações da HDI acerca de cada um dos temas abordados na referida carta.

Antes de tudo, é essencial contextualizar que o período pandêmico trouxe uma série de complicações para a indústria de seguros de forma geral – seja sob a ótica de desempenho do setor, seja no que se refere aos processos e operações que compõem nossa cadeia de geração de valor para o segurado. Assistimos, juntos, à sazonalidade de diversos indicadores importantes para nossa indústria, como por exemplo a utilização dos serviços de assistência, reparos de veículos em oficinas, alongamento de parcelas, entre outros. Após o retorno do período de *lockdown*, nos deparamos com um cenário nunca presenciado em nossas atividades.

Vamos agora elaborar nossas visões sobre cada uma das prioridades colocadas em vossa carta, delineando as ações que já tomamos e os resultados já verificados.

Assistência 24 Horas

O serviço de assistência 24 horas foi um dos mais afetados pelo cenário acima descrito – e é importante que vocês saibam que **a situação pela qual estamos passando, também nos incomoda!**

A pandemia **provocou o fechamento de aproximadamente uma em cada três empresas prestadoras** de serviços. A queda do volume de serviços e a conseqüente perda de faturamento **levaram alguns destes empresários a trocarem de ramo** e usar os conhecidos “reboques” para outros tipos de transportes que, naturalmente, possuíam uma demanda maior por serviços. As motos que prestavam o primeiro atendimento também migraram para outras atividades. Somase a isto o **aumento elevado de combustíveis**, que inseriu uma pressão de custos insustentável para alguns destes prestadores.

As características de demanda também mudaram – o percentual de atendimentos em cidades menores cresceu de forma importante, seguindo o fluxo de pessoas que, durante a pandemia, saíram das grandes cidades. As distâncias médias percorridas aumentaram, contribuindo para a formação de um contexto desfavorável para a manutenção da qualidade.

Desde então, temos **trabalhado junto às operadoras de assistência** para tomar ações efetivas que possam fazer com que retomemos a qualidade dos serviços prestados a nossos segurados.

Destaque-se também a **formação de um Grupo de Trabalho multidisciplinar**, composto por representantes das entidades que representam o setor, como Corretores, Seguradores, Sincor, Fenacor, Sindseg, CNseg e empresas de assistência, que, juntos mapearam as principais dores dos corretores e segurados, as regiões de maior incidência de ocorrências, dentre outras deficiências.

Após muitos encontros de trabalho, foi possível **termos uma visão clara do cenário atual e definirmos ações em conjunto para melhoria dos serviços**. Esse trabalho está em andamento, com reuniões quinzenais de acompanhamento das ações implementadas e, ainda que não seja aquilo que desejamos, já foi possível provarmos uma melhora nos indicadores de qualidade dos serviços de assistência.

Adicionalmente, **nós da HDI Seguros estamos trabalhando para minimizar os impactos** dessa redução de prestadores. **Criamos canais de atendimento** exclusivos para facilitar e agilizar as

chamadas e/ou solução de problemas, sendo **o mais importante deles um número exclusivo para corretores de seguros (0800 728 9090), com uma equipe especializada e preparada** para atender nosso corretor quando em dificuldade com algum serviço ou assistência em andamento. Acreditamos que a qualidade destes serviços em breve irá apresentar melhora significativa, pois além das ações mencionadas, também enfrentamos os temas comerciais que envolvem essa relação comercial entre seguradores e prestadores, citada por vocês na carta.

Sobrecarga dos Corretores

Com relação ao segundo assunto listado na carta, que dispõe sobre a **sobrecarga dos Corretores**, nós da HDI temos feito várias melhorias em nossos processos transacionais, **disponibilizando aos corretores um processo 100% digital para envio dos documentos inerentes** à nossa atividade.

Em relação ao tema de Cobrança, há que se considerar que o **ecossistema de pagamentos tem como prerrogativa a confidencialidade e segurança das transações. Isto tem duas principais implicações:** (i) somos dependentes do operador financeiro, que é quem de fato executa o procedimento de cobrança e execução de pagamentos, e (ii) existe a necessidade de que o segurado autorize nossas cobranças junto à instituição de sua escolha. As inconsistências – e suas decorrências – orbitam sempre nesses dois campos e, nestes casos, **nossos times comerciais da HDI estão preparados para tratar casos pontuais** e com isso, reduzir a carga sobre os corretores.

Adicionalmente, no que se refere a **suspensões ou cancelamentos de apólices** em decorrência de falhas no processo de cobrança, lembramos que **na HDI Seguros não realizamos nenhum cancelamento sem que o Corretor de Seguros seja previamente avisado**. Isto é pensado para que juntos, tenhamos tempo justamente para solucionarmos possíveis falhas antes que a suspensão de cobertura ocorra.

No que tange ao processo de **Vistoria Prévia**, este foi diretamente **impactado pelas normas de segurança associadas ao controle da pandemia**. Esta era antes realizada quase que em sua totalidade através do atendimento presencial – e migrou, em parcela relevante, para a auto-vistoria. Isto garante não só a redução do risco de contágio das doenças endêmicas, bem como oferece **mais liberdade para que nossos clientes possam, ao seu tempo, realizá-la através de um processo bastante simples, rápido e eficiente**, e com uma jornada muito semelhante à navegação em mídias sociais, com toda a segurança. Para casos em que, por algum motivo isto não seja possível, nossos times comerciais estão preparados para mudar a forma de realização da vistoria, que pode ser realizada inclusive em nossos Bate Prontos!

Além disso, na HDI, **revisamos nosso modelo, e fizemos uma redução significativa na obrigatoriedade de vistorias**, notadamente em apólices provenientes de renovações sem quebra de vigência, ainda que de outra congênera.

Em relação às inspeções Patrimoniais, na HDI, os **prestadores seguem scripts padronizados, criados pelos nossos especialistas da área de subscrição**, para que apresentem informações detalhadas e relevantes sobre cada tipo de atividade/risco. Assim, podemos analisar criteriosamente cada instalação e, eventualmente, orientar nossos clientes a efetuarem eventuais correções no imóvel, que normalmente permitam a aceitação do risco. Cabe ressaltar que **todos os processos criados pela HDI Seguros são passíveis de sugestões para que possam ser aperfeiçoados**.

Atualizações Tarifárias e de Produtos

O “**versionamento**” ou “**atualização tarifárias e comerciais dos produtos**” reflete a dinâmica atual na qual o nosso mercado funciona. **A HDI tem verdadeira obsessão monitorar o mercado e ouvir, a todo tempo, as opiniões e sugestões de nossos corretores e segurados** – e primamos pela **agilidade em transformar essas informações em valor real** para estas partes.

Os modelos de precificação e subscrição são muito dinâmicos e podem trazer alguma sensação de movimento contínuo. É uma rotina que se faz necessária diante de tantas oscilações que ocorrem em tempo real, especialmente de variáveis que influenciam em custo e subscrição. Mas gostaríamos de fazer dois destaques: em primeiro lugar, **sempre respeitamos ofertas já apresentadas a clientes**, com dispositivos como “validade do cálculo ou proposta”, garantindo assim as condições e custos já negociados. Nossas equipes comerciais estão preparadas e orientadas para ajudá-los nesse quesito, sempre que houver necessidade.

Em segundo lugar, **embora os preços possam flutuar em um curto espaço de tempo, nossa estratégia é consistente e amplamente comunicada** dentro da empresa, e, por conseguinte, aos corretores. **Nossos passos são firmes em busca de um crescimento sustentável – especialmente na Região Sul**, na qual a HDI tem uma posição de destaque graças à parceria com vocês, corretores.

Por fim, com relação ao tema “**comunicação**”, **temos na HDI uma área específica que cuida exclusivamente desse tema**, sendo responsável por comunicar qualquer tipo de alteração ou inovação, com antecedência, e em todos os meios de divulgação disponíveis atualmente.

Sinistros

Com o retorno das atividades presenciais e do fluxo normal de veículos nas vias, assistimos a um aumento exponencial na quantidade de sinistros – superando inclusive o período à pandemia. O desequilíbrio nas cadeias de produção globais e questões como a guerra no Leste Europeu trouxeram um **período de escassez de peças e outros insumos críticos** para a reparação de veículos.

Vemos as oficinas lotadas, e todos sofremos o aumento no tempo de reparação dos veículos – o que faz cair a qualidade percebida em relação a nossos serviços. Cabe registrar que para medir a qualidade de nossa operação, seja qual for a área, utilizamos o método de **NPS (Net Promoter Score)**, **um dos mais reconhecidos por empresas de diversos setores**, e este tem se mantido em níveis altos de satisfação de nossos corretores e clientes. Nossas pesquisas mostram que, na **região Sul em especial, temos um dos maiores índices de NPS da indústria – mas não estamos satisfeitos e buscamos a melhoria contínua e incessante.**

Nossa expectativa é que esse **cenário volte à normalidade – mas ainda teremos alguns meses complexos pela frente.**

A HDI irá **implementar em breve, uma nova forma de interação com os corretores nos processos de sinistros**, que trará mais facilidade e agilidade na interação de processos em andamento. **Será disponibilizado aos corretores um canal direto com nossos analistas de sinistros, de forma pessoal**, para que possam resolver questões específicas de cada caso, quando necessário.

Dinâmica Comercial

O quinto assunto citado é a dificuldade com o “contato comercial da seguradora”. Sobre este tema, **temos orgulho em dizer que a HDI Seguros dispõe de um time comercial que é um dos mais elogiados do mercado.** Trata-se de nossa melhor nota de NPS (citado anteriormente nesta carta), e sempre dispostos a atendê-los sobre os mais diversos assuntos, mesmo que fujam de suas áreas de maior expertise. E sempre através do meio que o corretor preferir, não somente

via canais digitais. Se houver qualquer desvio neste sentido, nossos Diretores Regionais estarão prontos para atendê-los e efetuar correções que se fizerem necessárias.

Continuamos atentos às transformações pelas quais os mercados estão sujeitos e trabalhando de forma a corrigir imediatamente eventuais distorções, estando sempre disponíveis às discussões e sugestões que contribuam para o aperfeiçoamento da HDI Seguros e do nosso mercado.

Contem conosco, estaremos sempre à disposição de vocês!

HDI Seguros S.A.

São Paulo, 15 de Junho de 2022.

Eduardo Dal Ri

CEO - HDI Seguros